



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

DENOMINADA

“DISEÑO DE UN PLAN ESTRATÉGICO BASADO EN LAS  
CINCO FUERZAS COMPETITIVAS DE MICHAEL PORTER  
PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE DEL ÁREA  
DE CRÉDITOS DE LA CAJA SIPÁN S.A., CHICLAYO 2008”.

AUTOR:

JUAN PABLO ALLENDE POÉMAPE  
LUIS EDMUNDO ZAMBRANO FERNANDEZ

ASESOR:

MSc. Cristian Jurado Fernández

Pimentel – Chiclayo

2008

## **RESUMEN**

La presente investigación denominado: “Diseño de un Plan Estratégico basado en las cinco fuerzas competitivas de Michael Porter para mejorar la atención al cliente del área de créditos de la Caja Sipán S.A., Chiclayo 2008” ha tenido por objetivo elaborar un Plan Estratégico, para beneficio de los clientes en la Caja de Ahorro y Crédito Sipán; el cual es parte de nuestra propuesta.

La metodología de investigación en la cual se sustenta nuestro trabajo es de carácter descriptivo; su diseño implementado corresponde a un diseño no experimental; habiéndose trabajado en la presente con encuestas y entrevistas; las cuales han recogido la información en el segmento de los clientes que acuden a realizar sus compras y operaciones en la empresa, así mismo a los trabajadores y por último al cuerpo directivo. Como resultado de todo este proceso de campo hemos diseñado una propuesta basada en mejorar de atención al cliente.

## **ABSTRACT**

The present investigation designated: "Design of a Strategic Plan based in the five competitive strengths of Michael Porter to improve the attention to the client of the area of credits of the Box Sipán S.To., Chiclayo 2008" has had by objective Elaborate a Strategic Plan, for profit of the clients in the Box of Saving and Credit S; Which is part of our proposal.

The methodology of investigation in which sustenta our work is of character descriptivo; his design implemented corresponds to a no experimental design; having worked in the present with surveys and interviews; Having worked in the present with surveys and interviews; which have collected the information in the segment of the clients that acuden to realize his shopping and operations in the company, Likewise to the workers and finally to the managerial body. Like result of all this process of field have designed a proposal based in improving of attention to the client.